

資料9-2 苦情処理件数

区分 年度	合計 (A)	受 理 件 数			合 計	処 理 件 数				解決率 B/(A-C)
		新規直接 受 理	他 から 移 送	前 年 度 から繰越		直接処理 (解決)(B)	他へ移送 (C)	翌年度へ 繰 越	そ の 他	
H16	1,929	1,912	-	17	1,929	1,705	85	22	117	92.4%
H17	1,758	1,747	-	11	1,758	1,612	31	30	85	93.3%
H18	1,995	1,995	-	-	1,995	1,572	80	5	339	82.1%